

Openbaar jaarverslag 2017 Klachten van ouders



Voorwoord

Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert Gastouderbureau Roos jaarlijks een openbaar verslag van behandelde klachten.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door de ouders in 2017 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Hoewel een ouder zich uiteraard rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan wenden, is het ook mogelijk om eerst de interne klachtenregeling te volgen.

De klachtenregeling voor ouders

Gastouderbureau Roos beschikt over een interne en een externe klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regelingen gebruik maken wanneer ze niet tevreden zijn over de dienstverlening. De ontevredenheid kan zich richten op het pedagogisch handelen van een Gastouder, de algemene behandeling van de ouder of het kind, discriminatie of het beleid.

De interne klachtenregeling

De interne klachtenregeling kent een aantal stappen.

1. Ontevredenheid over de behandeling van de ouder of het kind maakt de ouder direct kenbaar bij de betreffende Gastouder. Samen proberen zij het probleem op te lossen. Het is de verantwoordelijkheid van de Gastouder om elke klacht serieus te nemen.
2. Als de ouder in overleg met de Gastouder niet tot een oplossing komt, legt de ouder de klacht schriftelijk, via het klachtenformulier, voor aan de interne klachtencommissie (Anita van Gemert eigenaresse en eindverantwoordelijke van Gastouderbureau Roos). De ouder ontvangt binnen een week (uitgezonderd in vakanties) een ontvangstbevestiging. Daarna zal de klacht zorgvuldig in behandeling worden genomen. Tijdens dit onderzoek van maximaal vier weken houdt Gastouderbureau Roos de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Daarna geeft Gastouderbureau Roos schriftelijk een met redenen omkleed oordeel, met daarbij een termijn waarbinnen eventuele maatregelen genomen zullen zijn.
3. Als de interne procedure niet tot een oplossing van het probleem leidt, kan de ouder de klacht schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

De externe klachtenregeling

Voor de externe procedure is Gastouderbureau Roos aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Een ouder kan in twee situaties een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang:

- 1) Als Gastouderbureau Roos niet binnen zes weken heeft gereageerd op de klacht
- 2) Als de ouder en Gastouderbureau Roos het niet eens zijn geworden binnen zes weken met de afhandeling van de klacht door Gastouderbureau Roos.

In uitzonderlijke gevallen mag de ouder ook direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Dat is van toepassing als in redelijkheid niet van de ouder kan worden verlangd dat de ouder, gelet op de omstandigheden, een klacht indient bij Gastouderbureau Roos zelf. Bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer de ouder bang is dat het voorleggen van de klacht vervelende gevolgen kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt of aan de voorwaarden hiertoe voldaan is.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de uitspraak er al veel eerder zijn. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Klachten in 2017

In 2017 zijn er door ouders mondeling dan wel schriftelijk geen klachten bij Gastouderbureau Roos neergelegd die niet door de betrokken Gastouder(s) konden worden opgelost.

In 2017 is er geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling.

Tot slot

Wij willen het beste voor onze kinderen. Als de ouder niet tevreden is, is de kwaliteit van de opvang in het geding. Een klacht biedt ons dan ook de kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren daar waar dat mogelijk is.

Meer informatie over de klachtenregeling is te vinden op: www.gastouderbureau Roos.nl

Meer informatie over de Geschillencommissie op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl